

	<b>PROCEDURA OPERATIVA: RECLAMI</b>	<b>PR.3</b>	<b>Rev. 0 del 12.2.24</b>
---	---	-------------	-------------------------------

## RECLAMI E SEGNALAZIONI

Rev.	Data	Descrizione	Redaz	Approv. L:R
0	12/2/2024	Prima emissione		

	<b>PROCEDURA OPERATIVA: RECLAMI</b>	<b>PR.3</b>	<b>Rev. 0 del 12.2.24</b>
---	---	-------------	-------------------------------

## 1.SCOPO

Per garantire a tutti i lavoratori e a tutte le parti interessate una facile comunicazione di rilievi e suggerimenti in merito ai Sistemi di Gestione, con particolare riferimento agli aspetti inerenti la parità di genere (Pdr 125) l'azienda ha istituito un sistema di inoltro di comunicazioni di seguito descritto.

## 2. RESPONSABILITA'

Legale Rappresentante: LR

Comitato Guida per le Pari Opportunità

## 3. MODALITÀ OPERATIVE

### 3.1 SEGNALAZIONI E/O RECLAMI DA PARTE DEI LAVORATORI PER LA SA8000

I lavoratori possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e accadimenti aventi natura di abuso, offesa o illegalità verificatisi nell'ambito lavorativo ed in contrasto con i principi di responsabilità sociale contenuti nella norma come segue:

- tramite il RLRS inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente o per scritto (è suo diritto chiedere di mantenere l'anonimato).
- tramite l'apposito "Raccoglitore Segnalazioni e/o Reclami" posta nel locale adibito.
- tramite l'Ente di certificazione per la SA 8000.

### 3.2 SEGNALAZIONI E/O RECLAMI DA PARTE DELLE ALTRE PARTI INTERESSATE PER LA SA8000

Le parti interessate possono effettuare segnalazioni e/o reclami in relazione a fatti e contrasto con i principi di responsabilità sociale sostenuti dalla società come segue:

- tramite il presidente del collegio sindacale inoltrando la segnalazione e/o reclamo verbalmente o per scritto (anche in forma anonima)
- tramite mail: [info@csm-appalti.it](mailto:info@csm-appalti.it) (che viene recapitata anche al presidente del collegio sindacale)

### 3.3 SEGNALAZIONI E/O RECLAMI PER LE PARI OPPORTUNITA'

Chiunque voglia segnalare in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, eventuali episodi, comportamenti, azioni e/o linguaggi lesivi o comunque non rispettosi della parità di genere e qualsiasi forma di non inclusività con particolare riferimento ad episodi di molestie, mobbing e disparità retributiva può utilizzare i seguenti canali.

#### Diretti all'IMPRESA

- **telefono:** 059/511612
- **posta:** CONSORZIO STABILE MODENESE s.c.p.a. Via Pietro Giardini n 1305 cap 41.126 MODENA (località Baggiovvara) – Italia TEL. +39059511612 – FAX+39059512124
- **tramite il sito internet:** [www.csm-appalti.it](http://www.csm-appalti.it) compilando il form nella pagina dedicata alle Pari Opportunità

**Le comunicazioni possono essere anonime o firmate secondo volontà.**

	<b>PROCEDURA OPERATIVA: RECLAMI</b>	<b>PR.3</b>	<b>Rev. 0 del 12.2.24</b>
---	---	-------------	-------------------------------

le segnalazioni, inoltre, possono essere inviate

- via mail al comitato guida ([paritaopportunita@csm-appalti.it](mailto:paritaopportunita@csm-appalti.it))
- attraverso i canali previsti ai punti precedenti specificando che si tratta di una segnalazione in materia di Parità di genere e/o di Diversità ed Inclusione.

### **3.4 GARANZIA DI ANONIMATO E NON DISCRIMINAZIONE**

CSM scpa, una volta ricevuto la segnalazione e/o reclamo, garantisce:

- la massima riservatezza sui fatti contenuti nello stesso;
- il diritto al mantenimento dell'anonimato;
- nel caso di segnalazione e/ reclamo non anonimo, o qualora sia possibile identificare il soggetto che lo ha inoltrato, di non attuare alcuna forma di discriminazione nei confronti del soggetto mittente.

### **3.5 GESTIONE DELLA SEGNALAZIONE E/O RECLAMO**

#### **Segnalazioni in materia di Pari Opportunità**

Le segnalazioni in materia di pari opportunità verranno gestite dal COMITATO GUIDA dandone registrazione sul Modulo GDS (Gestione della Segnalazione). In tale modulo deve essere effettuata, se applicabile, una valutazione dei rischi e analisi eventi avversi segnalati relativi ad ogni forma di abuso fisico, verbale e digitale (molestia) sul luogo di lavoro.

Il COMITATO GUIDA monitora con ragionevole frequenza che la segnalazione sia gestita in collaborazione con le funzioni coinvolte e attesta la chiusura della segnalazione sul modulo GDS.

Se la segnalazione è riconducibile al un conflitto o potenziale conflitto la stessa verrà gestita secondo le modalità previste dalla procedura PR 4 (Gestione dei Conflitti).

#### **Altre Segnalazioni:**

CSM scpa si impegna a gestire tutte le segnalazioni e/o reclami pervenuti anonimi e non. Il reclamo è gestito dal comitato guida che ne coordina la risoluzione attivando le necessarie azioni correttive., verificheranno con cadenza settimanale, la presenza di segnalazioni e/ reclami nella apposita cassetta e indirizzo mail, di cui dispongono in forma esclusiva della chiave, e nell'account di posta elettronica. Nei casi in cui la segnalazione e/o reclamo non sia in forma anonima, CSM scpa, favorisce l'incontro diretto e lo scambio di valutazioni con il lavoratore autore dello stesso, affiancato dal RLRS, al fine di acquisire completa conoscenza dei fatti allo scopo di dare concreto sostegno al lavoratore eventualmente destinatario o testimone di forme di abuso, offesa o altri fenomeni di scorrettezza o illegalità, sempre garantendone l'anonimato nei confronti degli altri soggetti. CSM scpa, garantisce sempre il compimento di ogni tipo di sforzo e azione concreta necessari alla risoluzione del problema evidenziato e a prevenire il verificarsi di situazioni simili.

L'Ente di Certificazione e l'Organismo di Accreditamento gestiscono i reclami attraverso proprie procedure.

	<b>PROCEDURA OPERATIVA: RECLAMI</b>	<b>PR.3</b>	<b>Rev. 0 del 12.2.24</b>
---	---	-------------	-------------------------------

### 3.6 RISPOSTA AL RECLAMO

CSM scpa si impegna a dare evidenza della ricezione della segnalazione e/o reclamo entro 3 gg. lavorativi dalla presa visione dello stesso dal RLRS e dal RGRS, per mezzo di avviso di ricevimento affisso in bacheca all'ingresso dell'azienda, consentendo così al soggetto interessato di verificarne la presa in carico da parte dell'organizzazione ed i tempi dalla stessa stimati e necessari alla sua risoluzione, a seconda dell'oggetto. CSM scpa si impegna altresì a fornire ai soggetti interessati dalla segnalazione e/o reclamo, quanto è stato deciso ed attuato per la risoluzione dello stesso con modalità diverse da stabilire di volta in volta da parte del RGRS a seconda dell'oggetto.

### 3.7 REGISTRAZIONI

Le segnalazioni e/o reclami inoltrati all'impresa Baraldini sono registrati in una apposita cartella elettronica con scansione dei reclami inoltrati in forma cartacea dove si dà evidenza dell'oggetto del reclamo, della sua origine e delle azioni correttive che sono state intraprese per dargli soluzione.

### 4. ALLEGATI

Mod. GDS – Gestione della Segnalazione

Mod GDS	<b>PROCEDURA OPERATIVA: RECLAMI <input type="checkbox"/></b>  <b>Gestione della segnalazione PR 1</b>			<b>Rev. 0 del 12.2.24</b>	<b>appr</b>
data	Contenuto	Valutazione	Intervento	Provvedimenti	
Via..... Anonima <input type="checkbox"/>					
via Anonima <input type="checkbox"/>					
Via..... Anonima <input type="checkbox"/>					